

Contact met werkvloer versterken via sociale media

Els Michielsens, Coördinerende Archiefdienst Vlaamse Overheid

De Vlaamse overheid startte in 2012 een project waarbij sociale media ingezet werden om informatiebeheerders dichter bij elkaar te brengen, kennis te delen en goede praktijken te verspreiden. Het netwerk moest snel worden gelanceerd met minimale inspanningen en zonder extra kosten.

Na analyse van een aantal bestaande platformen werd gekozen voor Yammer. Veel collega's gebruikten het al en het platform werkt vrij intuïtief. De gratis versie bevatte alle nodige functionaliteiten. Twee maanden na de opstart werd het platform 'Informatiemanagement Vlaamse overheid' gelanceerd. Zes maanden na de lancering zijn zo'n 300 collega's lid. Zij postten samen een 900-tal berichten. Informatiebeheerders leerden elkaar voor het eerst kennen.



Het Yammer-platform Informatiemanagement van de Vlaamse Overheid.

Kunnen ook andere archiefdiensten sociale media inzetten om kennis te delen met collega's die op de werkvloer rond informatiebeheer werken? Ook in dit geval is een goed begin het halve werk. Daarom geven we hieronder een overzicht van de lessen die wij trokken uit de opstart van ons Yammer-netwerk.

SLEUTELSPELERS

Kies vooral voor een oplossing en manier van werken die collega's al kennen. Start met een aantal sleutelspelers, bijvoorbeeld collega's die al op Facebook actief

zijn of die zich meestal als eerste aanmelden voor een nieuw project. Deze kleine groep kan vervolgens collega's warm maken. Wij opteerden er daarom expliciet voor dat elk lid andere leden zou kunnen uitnodigen. Deze openheid bleek een belangrijke katalysator in de groei van het platform. Door te starten met een kleine groep wordt het platform snel gevuld met inhoud. Nieuwe leden krijgen hierdoor onmiddellijk een beeld van wat ze kunnen verwachten. Nieuwelingen die in een leeg platform terechtkomen, keren zelden terug. Door te starten met een kleine groep leer je bovendien zelf eerst de eigenheid van het platform kennen.

Voorzie ook voldoende opleiding om de drempel zo laag mogelijk te houden. We investeerden zelf in vorming op maat en op vraag en boden een stap-voor-stap-gids via de website en het platform aan. We legden bijvoorbeeld uit hoe de standaardtaal van het platform naar het Nederlands kan worden omgezet. Het voorbereiden, organiseren, geven en opvolgen van de verschillende vormingsinitiatieven nam een drietal werkdagen in beslag. Een kleine tijdsinvestering die duidelijk zijn vruchten afwierp. Veel collega's

die niet meteen aansloten op het netwerk werden daardoor toch overtuigd.

Het actief aansporen van collega's om berichten te posten, bleek ook een gouden tip. Collega's die dagelijks met iets bezig zijn, realiseren zich vaak niet dat hun manier van werken leerrijk is. Dit had nog een bijkomend voordeel: een archivaris of informatiebeheerder doet vaak ondankbaar werk.

Door ervaringen te delen met collega's en hen verder te helpen, zorgt het platform ook voor een extra waardering.

De trekker bekijkt best op voorhand al hoe een dergelijk netwerk zich verhoudt ten opzichte van andere kanalen. Overlap is te vermijden. Het zorgt voor extra werk en creëert onduidelijkheid bij de doelgroep. Voor de opstart denk je best ook al na over hoe je omgaat met conclusies van afgeronde discussies. De Vlaamse overheid vertaalde deze naar de website www.bestuurszaken.be/informatiemanagement. Yammer belooft dat er geen technische verjaringstermijn is op geplaatste berichten, maar als goede informatiebeheerder kan je maar niet voorzichtig genoeg zijn...

Nog niet overtuigd? Vraag jezelf dan af wat je te verliezen hebt. Je toont als archivaris dat je mee bent met digitale evoluties. Je leert collega's kennen die van tevoren nog niet op je radar waren verschenen. Je krijgt een voet tussen deuren waarvan je het bestaan niet eens vermoedde. En in het slechtste geval? Dan houd je er een kanaal aan over waarmee je snel en gemakkelijk kan communiceren met je informatiebeheerders op de werkvloer. ■■

DE GOUDEN TIPS!

- Zorg voor een platform dat vertrouwd aanvoelt
- Start met een kleine groep van sleutelspelers
- Voorzie voldoende opleiding
- Spoor collega's aan interessante ervaringen te delen
- Vermijd overlap met andere kanalen
- Spreek af wat er met conclusies van afgeronde discussies gebeurt